



Le 26 mars 2026

Madame Ménaïque Légaré-Dionne
Adjointe cadre à la direction par intérim
Direction du programme jeunesse
et des activités de santé publique
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

**Objet : Commentaires du CECM à la suite de la rencontre du 27 novembre 2025
sur le Chantier d'amélioration de l'accès et des services de proximité**

Madame,

Conformément à l'article 312 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), qui confie au CECM la responsabilité de formuler des avis sur l'organisation, la distribution et l'intégration des services sur le territoire ainsi que sur la planification de la main-d'œuvre, le Comité exécutif du conseil multidisciplinaire (CECM) souhaite vous transmettre ses commentaires à la suite de la présentation du 27 novembre 2025 portant sur le Chantier d'amélioration de l'accès et des services de proximité.

Nous tenons à remercier Mme Ménaïque Légaré-Dionne de nous avoir rencontrés afin de présenter l'avancement des travaux du Chantier, amorcés depuis maintenant plus de deux ans. Le projet poursuit deux objectifs clairement définis : simplifier l'accès aux soins et aux services de proximité, et accroître la visibilité, la connaissance et la compréhension de ces services. Dans le présent avis, nous souhaitons aborder ces objectifs sous l'angle du nombre de portes d'entrée et de la complexité de l'offre de services, ainsi que sous celui de l'évaluation de la satisfaction et de la compréhension des services par la population.

Portes d'entrée et complexité de l'offre de services

Comme précisé dans notre dernier avis, le CECM appuie l'application du principe *sans fausse route*. Il existe effectivement trop de portes d'entrée, ce qui génère de la confusion. Toutefois, la réduction du nombre de portes d'entrée devrait s'accompagner d'une plus grande stabilité dans l'offre de services, ce qui contribuerait à fluidifier l'accès.

Le Chantier propose l'ajout d'une équipe d'aide à la navigation, la mise en place d'un accueil unique et l'instauration d'un mécanisme inter-guichet. Ces trois nouveautés devront s'intégrer aux mécanismes d'accès déjà en place au niveau national, notamment le Dossier de santé numérique (DSN). Selon notre compréhension, ces nouvelles instances impliqueront une réallocation des ressources à même les budgets existants.

Bien que des changements soient nécessaires pour faciliter l'accès, les solutions retenues tendent souvent à ajouter ou à retirer des services plutôt qu'à consolider ceux déjà en place. Une offre de services fréquemment modifiée oblige les professionnels à s'ajuster continuellement, ce qui accentue la confusion dans le référencement et peut prolonger les délais de prise en charge.

Recommandations :

- Stabiliser l'offre de services et optimiser les services existants avant d'en ajouter de nouveaux.
- S'assurer que les offres de services soient bien communiquées et facilement accessibles.

Évaluation de la satisfaction et de la compréhension des services par la population

Le sondage réalisé à l'été 2024, dont les résultats ont été présentés lors de la rencontre, repose sur un échantillon plus large et plus diversifié. Le CECM se questionne toutefois sur la nature itérative de ce sondage.

Avez-vous envisagé d'y intégrer des éléments liés aux nouveautés développées dans le cadre du Chantier d'amélioration de l'accès à la première ligne?

Au-delà de la perception des usagers, d'autres indicateurs complémentaires sont-ils prévus, tels que l'avis des référents ou les délais d'attente?

Par ailleurs, nous nous interrogeons sur la prise en compte du fait que la perception des besoins par les usagers ne correspond pas toujours aux besoins réels. En clinique, l'évaluation professionnelle peut mener à un écart entre la perception initiale et l'intervention requise. Par exemple, un usager pourrait rapporter une difficulté à obtenir un rendez-vous, alors qu'il a été orienté vers une professionnelle de la santé plutôt que vers un médecin, ce qui ne correspondait pas à ses attentes. Une grande part de la satisfaction repose sur l'alignement entre attentes et services reçus.

Une des solutions pour améliorer l'accessibilité demeure l'élargissement des pratiques professionnelles. Nous espérons, comme dans d'autres dossiers, des avancées à l'échelle québécoise, à l'image des récents développements concernant les infirmières praticiennes spécialisées (IPS).

Recommandations :

- Répéter le sondage dans le temps, en y intégrant des éléments de suivi des nouveautés afin d'ajuster les orientations selon les besoins.
- Compléter le sondage de satisfaction par d'autres indicateurs pertinents.
- S'assurer que l'offre de services disponible serve de guide pour orienter les demandes, tout en permettant la prise de décision fondée sur le jugement clinique des professionnels.
- Favoriser l'élargissement des pratiques professionnelles et l'utilisation optimale des champs de compétence des titres d'emploi représentés au sein des conseils multidisciplinaires.

Conclusion

Le CECM comprend que ce projet vise à rediriger les usagers vers les CLSC comme porte d'entrée du système de santé. Nous nous interrogeons toutefois sur la faisabilité et l'efficacité de cette redirection dans un contexte où les services de première ligne sont de plus en plus transférés vers les GMF. Des initiatives sont en cours, notamment la campagne visant la prise en charge de 500 000 nouvelles inscriptions en GMF d'ici la fin mai 2026.

Il ne fait aucun doute que l'accès aux soins et services de proximité doit être simplifié. Cependant, cette simplification doit s'accompagner d'une clarification et d'une stabilisation de l'offre de services en première ligne. L'ajout de nouvelles équipes, de nouveaux mécanismes ou d'outils technologiques peut sembler prometteur, mais toute transformation nécessite la mobilisation des parties prenantes. Il est donc essentiel de mettre en place un mécanisme de rétroaction pour orienter les innovations proposées.

En terminant, nous croyons que des gains importants en accessibilité et en prestation de services seront réalisés lorsque le réseau de la santé et des services sociaux pourra utiliser pleinement le potentiel clinique des professionnels et des techniciens.

Nous souhaitons poursuivre les échanges avec la Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique concernant ce projet et vous ferons parvenir une invitation pour une prochaine rencontre en 2026.